



## **KVALITETSUTMÄRKELSEN**

**RELATIONSVÅLDSTEAMET**  
**Skärholmens stadsdelsförvaltning**

## Innehåll

Inledning.....	4
Brukare/kunder.....	7
1. Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna är i centrum .....	7
2. Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor för hur verksamheten uppfattas. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor gentemot kund/brukare .....	7
3. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t ex handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas konkreta exempel.....	7
4. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.....	7
Chef-och ledarskap.....	7
5. Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen.....	7
6. Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkras dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål/åtaganden .....	7
7. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen.....	8
8. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten .....	8
9. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap .....	8
Medarbetare.....	8
10. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen.....	8
11. Verksamhetsutveckling är allas ansvar. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap.....	8
12. Beskriv hur ni arbetar med kompetensutveckling på enheten utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat.....	8
13. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor internt gentemot varandra .....	8
14. Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.....	8
Resultat och analys.....	9
15. Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och hur arbetar med att ta tillvara resultaten .....	9
16. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat .....	9
Från åtaganden/mål till uppföljning .....	9
17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till, oh de överväganden ni gjorde när ni tog fram årets åtaganden/mål .....	9

18. Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande/mål ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp .....	9
19. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut .....	9
Resursanvändning .....	10
20. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon .....	10
Utveckling .....	10
21. Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser .....	10
22. Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten .....	10
23. Beskriv hur ni delar med er av goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten.....	10

## **Kvalitetsutmärkelse Mottagningsenheten, Relationsvårdsteamet**

### **Administrativa uppgifter**

\*Mottagningsenheten, Relationsvårdsteamet i Skärholmens stadsdelsförvaltning

\*Fredrik Skoglund

Enhetschef

Tfn: 08-508 24 434

E-post: [fredrik.axel.skoglund@stockholm.se](mailto:fredrik.axel.skoglund@stockholm.se)

\*Anna Tsekas

Biträdande enhetschef

Tfn: 08-508 24 103

E-post: [anna.tsekas@stockholm.se](mailto:anna.tsekas@stockholm.se)

\*Adress: Bodholmsplan 2, 127 26 SKÄRHOLMEN

\*Antal anställda: 21 anställda

## **Inledning**

Mottagningsenheten är en enhet inom socialtjänsten i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Enheten är indelad i tre olika grupper: Mottagningsgruppen, Relationsvårdsteamet och Socialtjänstens administration. Verksamheten styrs ytterst av Socialtjänstlagen, Förvaltningslagen och Offentlighets- och sekretesslagen. Kvinnofrids- och barnfridsfrågor, ekonomiskt bistånd, vuxna med missbruksproblematik och vräkningsförebyggande arbete är prioriterade områden för vår verksamhet. Rättssäkerhet, barnperspektiv, delaktighet och stöd till egna resurser är vägledande i vårt arbete. Mottagningsenheten består av 18 medarbetare, en enhetschef, en biträdande enhetschef och en samordnare 50 % för socialtjänstens administration. Totalt består enheten av 21 anställda.

I deltagandet för kvalitetsutmärkelsen har vi valt att tävla med Relationsvårdsteamet.

Relationsvårdsteamet är en grupp i Mottagningsenheten i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Relationsvårdsteamet handlägger ärenden enligt de riktlinjer som finns i staden gällande våld i nära relation. Teamet bildades hösten 2012 som ett projekt och implementerades i verksamheten januari 2014.

Relationsvårdsteamet består av 4 socialsekreterare/behandlare, en biträdande enhetschef och en enhetschef. Alla medarbetare i teamet har ett flertal vidareutbildningar i ämnet våld i nära relation. Teamet har spetskompetens inom detta problemområde. Alla i teamet är till grunden socionomer. Flera i teamet har också grundläggande psykoterapi utbildning (steg 1). Alla i teamet har lång erfarenhet av att arbeta inom socialtjänsten och behärskar myndighetsutövning väl. Verksamheten styrs ytterst av Socialtjänstlagen, Förvaltningslagen och Offentlighets- och sekretesslagen.

Verksamheten handlägger alla ärenden enligt riktlinjerna som är beslutade av kommunfullmäktige gällande handläggning av våld i nära relation. Relationsvårdsteamet har ca 100 pågående ärenden konstant. Ärendena kan vara både utredningar och insatser. 30% av klienterna är män. Alla ärenden som aktualiseras i Relationsvårdsteamet utreds grundligt enligt 11 kapitlet 1§ Socialtjänstlagen. I alla ärenden görs en identifiering av våld, farlighetsbedömning och beskrivning av våld enligt FREDA.

FREDA är en standardiserad bedömningsmetod för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer som har utvecklats av Socialstyrelsen. Manualen är indelad i tre olika bedömningsinstrument som syftar till att kunna ta upp frågan om våld i nära relationer samt erbjuda hjälp till den utsatta. Frågorna är könsneutrala och kan användas med både kvinnor och män.

Ur manualen: ”FREDA-kortfrågor som är ett kort formulär ger de professionella stöd för att fråga om våld inom exempelvis socialtjänsten eller hälso- och sjukvård. Genom detta identifieras våldet. Vidare är FREDA-beskrivning som ger en närmare beskrivning av karaktären och omfattning av det våld som en person varit utsatt för, såväl psykiskt som fysiskt och sexuellt. Slutligen ingår FREDA-farlighetsbedömning som avser att ge en bild av risken för fortsatt våld.”

Relationsvårdsteamets målgrupp är: Boende i Skärholmen från 18 år, som utsatts för eller bevittnat våld i nära relation eller som utsatt någon för våld. Med våld avses i bemärkelsen allt fysiskt, psykiskt, sexuellt, ekonomiskt, materiellt våld av partner eller före detta partner eller familj/släkt – s.k. hedersrelaterat våld. Även personer utsatta för människohandel (trafficking) och prostitution ingår i målgruppen. Relationsvårdsteamet arbetar utifrån ett barnperspektiv.

Relationsvårdsteamet har en mycket strukturerad organisation och arbetssätt. Tydliga rutiner och arbetsbeskrivning i form av en manual är framtagen för att underlätta arbetet för medarbetarna och för att klienterna tydligt skall förstå vilket stöd de har möjlighet att få av Relationsvårdsteamet.

Relationsvårdsteamets arbete med dess målgrupp är indelad i fyra faser.

#### **Fas 1**

Bedömningssamtal

#### **Fas 2**

Utredning

#### **Fas 3**

Delgivning av utredning

#### **Fas 4**

Stödsamtal

**Fas 1** innehåller ett samtal. En socialsekreterare/behandlare i teamet träffar en våldsutsatt eller en våldsutövande person som ansökt om stöd för att genomföra ett bedömningssamtal. Under detta samtal identifieras våldet klienten har upplevt genom FREDA kortfrågor. Vidare

informerar personen vad en kontakt med Relationsvårdsteamet innebär samt vilket stöd som kan erbjudas. Om klienten efter detta samtal önskar fortsatt kontakt med Relationsvårdsteamet inleds en utredning enligt 11 kap. 1§ SoL.

**Fas 2** är utredningsfasen. Denna fas innehåller 2-4 samtal. Under dessa samtal utförs en utredning enligt 11 kap. 1§ SoL. En grundlig genomgång av det våld som klienten upplevt genomförs. Här utreder Relationsvårdsteamet vilka konsekvenser våldet har haft för den psykiska och fysiska hälsan. En genomgång görs också av FREDA beskrivning och farlighetsbedömning. Resultatet av FREDA redovisas i klientens utredning. Om de aktuella klienterna har egna barn och där det under utredningen framkommer att de varit utsatta för eller bevittnat våld så lämnas en information gällande detta till Mottagningsenheten som i sin tur inleder utredning enligt 11 kap. 1 och 2 §§ SoL för att utreda barnets behov av skydd och stöd.

**Fas 3** under denna fas sker delgivning av utredning. Denna fas innehåller ett samtal. Socialsekreteraren går igenom utredningen med klienten samt vilken bedömning som gjorts i utredningen. Klienten erbjuds efter avslutad utredning samtalsstöd av Relationsvårdsteamet. Om klienten fortfarande är motiverad till stöd för det våld den varit utsatt för eller utsatt någon annan för så beviljas klienten insats enligt 4 kap. 1§ SoL i form av samtalsstöd. Samma socialsekreterare/behandlare som utfört utredningen genomför också stödsamtalen. Socialsekreterare/behandlare går tydligt och noga igenom med klienten att stödet kräver närvaro och att man har en egen motivation till förändring.

**Fas 4** stödsamtalsfasen. Denna fas innehåller 10-15 samtal som genomförs under en 4 till 6 månaders period. Samtalsstödet bygger på KBT(kognitiv beteendeterapi), MI(Motiverande samtal) och ATV(Alternativ till våld).

Under dessa samtal så arbetar behandlaren med att fortsätta bygga en allians och relation med klienten. Det är viktigt att klienten skall känna sig trygg i rummet. Det är en förutsättning för att behandlingen skall lyckas. Klienten möts på ett respektfullt sätt och fördomsfritt.

Samtalen är strukturerade. När behandlingen påbörjas sätts mål för behandlingen. Målen består i vad klienten vill ha stöd och hjälp med samt vad det är för förändringar de önskar göra i livet. Målen skiljer sig från klient till klient. Huvudmålet är dock att klienten skall leva ett liv fritt från hot och våld samt vilka alternativa vägar till våld som klienten kan tillgå.

Klienterna befinner sig i olika lägen i behandlingen. En del är motiverade till förändring medan andra kan känna sig ambivalenta eller inte beredda till förändring. I dessa lägen arbetar Relationsvårdsteamet med att höja motivationen till förändring. Detta sker genom att klienten möts där den befinner sig. Samtalen har fokus kring klientens tankar och betoning på autonomi samt vilka konsekvenser valen får i livet.

När målen är satta för behandlingen upprättas också en handlingsplan för hur klienten skall kunna uppnå målen. Klienten stöds och uppmuntras till autonomi och att använda sig av de styrkor och resurser de har. Detta sker genom att klienten får olika hemuppgifter mellan

samtalen samt att man i samtalet går igenom olika situationer klienten hamnar i, vilka tankar och känslor som väcks samt vilka konsekvenser beteenden kan få på lång och kort sikt.

Förutom stödsamtal beviljar Relationsvårdsteamet även skyddat boende till klienter som är i behov av detta efter en risk och farlighetsbedömning.

## **Brukare/kunder**

### **1. Redogör för hur ni skapar och förstärker en kultur där brukarna är i centrum**

Relationsvårdsteamet har en tydlig målgrupp med tydliga mål och delmål dit klienten skall nå. Vårt mål är att ha klienten i fokus och ett barnperspektiv.

### **2. Bemötandet är en viktig kvalitetsfaktor för hur verksamheten uppfattas. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor gentemot kund/brukare**

Relationsvårdsteamet har ett könsneutralt perspektiv. Vi bemöter klienten där den befinner sig i sin problematik med respekt och fördomsfrihet. När en klient kommer i kontakt med Relationsvårdsteamet träffar den samma socialsekreterare/behandlare från bedömningssamtal till avslutad behandling. Detta leder till koherens och att klienten känner trygghet med den relation och allians som byggs.

### **3. Beskriv hur ni gör brukarna/kunderna delaktiga i utvecklingen av verksamheten. Det kan t ex handla om hur ni fångar upp och hanterar brukarnas/kundernas konkreta exempel**

Detta gör vi genom resultatbaserad styrning som vi nyligen har påbörjat. Klienterna får med sig ett frågeformulär efter avslutad kontakt med Relationsvårdsteamet där de kan uttrycka och utvärdera kontakten. Huvudmålet är att kunna se att klienten funnit alternativa vägar till våld samt att man lever i en miljö fri från hot och våld.

### **4. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger.**

#### **Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten**

Vi har fram till dagens datum lämnat ut 15 enkäter och vi har mottagit svar från alla. Enkäterna har besvarats både av våldsutövare samt våldsutsatta. Utvärderingen visar att samtliga 15 har uttryckt att de upplevt kontakten med Relationsvårdsteamet som mycket tillfredsställande och att målen för klienten som sattes initialt i kontakten har uppnåtts.

## **Chef-och ledarskap**

### **5. Beskriv din ledarskapsidé och hur du gör den känd och förankrad i organisationen**

Både enhetschef och biträdande enhetschef har ett coachande ledarskap. För att detta skall fungera behövs en stor tillgänglighet till cheferna. Cheferna finns nära till hand för ärendehandling och metodutveckling. Fokus är att lyfta det som fungerar samt utveckla verksamheten vidare.

### **6. Beskriv hur du som chef/ledare kommunicerar, det vill säga försäkrar dig om att medarbetarna är införstådda med verksamhetens mål/åtaganden**

Mål och åtaganden är framtagna tillsammans med personalen i Relationsvårdsteamet.

**7. Beskriv hur du som chef/ledare skapar möjligheter för lärande i organisationen**

Mycket fokus läggs på kompetensutveckling för medarbetare och chefer. En spetskompetens har utvecklats i Relationsvårdsteamet vad gäller våldsproblematik.

**8. Beskriv hur du som chef/ledare skapar förutsättningar för och tar vara på engagemanget hos medarbetarna för utveckling av verksamheten**

Cheferna uppmuntrar och stödjer medarbetarna i dess arbete och de utvecklingsidéer som medarbetarna föreslår. Alla medarbetare har en individuell utvecklingsplan som medarbetare och chef följer i kontinuerliga medarbetarsamtal samt i det dagliga arbetet.

**9. Redogör för hur du som ledare utvärderar och utvecklar ditt ledarskap**

Cheferna tillsammans med medarbetarna följer kompetensutvecklingen genom att aktivt delta i utbildningar som medarbetare deltar i. Cheferna deltar i Relationsvårdsteamets handledning som utförs av en psykoterapeut varannan vecka 2 timmar.

## **Medarbetare**

**10. Beskriv vilken värdegrund/gemensamma förhållningssätt ni har i er verksamhet. Beskriv också hur den togs fram och förankrades i organisationen**

Skärholmens stadsdelsförvaltning har tillsammans med sina medarbetare arbetat fram en värdegrund som skall genomsyra arbetet i förvaltningen. Värdegrunden är väl förankrad i Relationsvårdsteamet.

**11. Verksamhetsutveckling är allas ansvar. Beskriv hur ni arbetar för ett aktivt medarbetarskap**

Varje vecka har vi kontinuerliga gruppmöten där hela teamet samlas.

Verksamhetsutvecklingsfrågor och metodfrågor är alltid en del av mötenas agenda. Alla medarbetare deltar aktivt

**12. Beskriv hur ni arbetar med kompetensutveckling på enheten utifrån brukarnas behov och verksamhetens resultat**

Kompetensutvecklingen skapas efter verksamhetens och brukarnas behov.

**13. Beskriv hur ni arbetar med bemötandefrågor internt gentemot varandra**

Detta planeras av ledningen genom att inplanera övningar i att stärka teamkänslan och samarbetet med varandra.

**14. Redovisa kortfattat resultaten från de senaste medarbetarundersökningarna. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten**

14. Mottagningsenheten tillsammans med Relationsvårdsteamet fick det högsta AMI i hela stadsdelen. AMI- Aktiv medskapandeindex består av tre delindex, Styrning, Motivation och ledarskap. Stryningsindex var 97 stadsdelen hade (82), Motivationsindex var 94 stadsdelen hade (81) och ledarskapsindex var 98 stadsdelen hade (75). AMI för Mottagningsenheten var 97 stadsdelen hade (79).

Resultaten har analyserats tillsammans med medarbetarna. Förbättringspunkter är framtagna.



## Resultat och analys

### **15. Redovisa de resultat som föregående års uppföljningar av era åtaganden/mål och förväntat resultat visar. Redogör också för er analys av resultaten och hur arbetar med att ta tillvara resultaten**

Vi har tillsammans med medarbetarna nyligen påbörjat att mäta resultaten från våra brukare genom RBS(Resultatbaserad styrning).

### **16. Redovisa ert prognostiserade ekonomiska resultat i förhållande till budget för innevarande år samt de tre senaste årens resultat**

2012 utgick kostnader för skyddade boenden till 2,6 miljoner kronor. När Relationsvåldsteamet startade sin verksamhet 2013 var budgeten 1,6 miljoner för insatsen skyddat boende. Resultatet sista december 2013 visade kostnaderna till 1,3 miljoner. Vilket var ett överskott på 300 000 kr. I jämförelse med 2012 är det en minskning av kostnader för skyddat boende på ca 1,3 miljoner. Arbetet innebär att stadsdelsförvaltningen sparar stora kostnader genom det stöd relationsvåldsteamet ger sina klienter.

2014 är budgeten lagt till 2 miljoner kronor för skyddat boende. Idag ligger prognosen med kostnader på 600 000 kr. De prognostiserade kostnaderna sista december 2014 är 1,9 miljoner. Överskottet väntas också att öka.

## Från åtaganden/mål till uppföljning

### **17. Beskriv processen, det vill säga hur det gick till, och de överväganden ni gjorde när ni tog fram årets åtaganden/mål**

Årets åtaganden är att Stadsdelsnämnden skall utveckla arbetet med ett könsneutralt förhållningssätt i arbetet med våld i nära relationer. Enkäten där klienterna efter avslutad kontakt med Relationsvåldsteamet fyller i, är framtagna med tillsammans med medarbetarna. Medarbetare och chefer träffades i strukturerade möten vid flera tillfällen samt tillsammans med stadsdelens utvecklingschef för att ta fram frågor och materiel. Övervägande gjordes kring att mäta resultat efter avslutad stöd/behandling. Målet/åtagandet är att personer som ansöker om stöd av Relationsvåldsteamet upplever att de fått stöd och hjälp med sin problematik efter avslutad kontakt.

### **18. Beskriv era åtaganden/mål. Under varje åtagande/mål ska ni beskriva förväntat resultat, arbetssätt och hur ni avser att följa upp**

Relationsvåldsteamet har nyligen påbörjat resultatbaserad styrning. De resultat som inkommit är mycket tillfredställande. Relationsvåldsteamet kommer att fortsätta utveckla arbetet gällande åtaganden/mål. Det åtagandet Relationsvåldsteamet har i dagsläget är att de personer som ansöker om stöd av Relationsvåldsteamet upplever att de fått stöd och hjälp med sin problematik efter avslutad kontakt med teamet.

### **19. Beskriv hur er planering för årets uppföljning ser ut**

Planeringen är att fortsättningsvis kontinuerligt en gång i månaden ha vidare möten med gruppen för att analysera de enkätsvar som inkommer från klienterna. Genom analysen av enkäterna kommer Relationsvåldsteamet ha möjlighet att förbättra arbetet med klienterna samt styra metod och kompetensutveckling till de områden som vidare behöver utvecklas.

## Resursanvändning

### **20. Beskriv hur ni använder verksamhetens resurser så effektivt som möjligt för att nå era åtaganden/mål. Med resurser avses, förutom tilldelad budget, till exempel medarbetarna och deras kompetens, samverkan, lokaler, material, energiförbrukning, IT-stöd och fordon**

Resurserna används till kompetensutveckling gällande spetskompetens i ämnet våld i nära relation. Relationsvåldsteamet deltar aktivt i de utbildningar som anordnas av Länsstyrelsen och Socialstyrelsen när det gäller kompetensutveckling, metodstöd samt i arbetet med handläggning av ärenden gällande våld i nära relation. Dessa ärenden skall handläggas enligt de riktlinjer som är beslutad av Kommunfullmäktige.

Relationsvåldsteamet ansvarar för implementeringen av FREDA i Skärholmens stadsdelsförvaltning. Klienter som är utsatta för våld eller utsätter någon för våld i nära relation informeras av den enhet de är aktuella på att de kan få stöd för sin problematik av Relationsvåldsteamet.

Relationsvåldsteamet har tryckt foldrar med information om dess verksamhet för att kunna nå ut till medborgarna i stadsdelen. Relationsvåldsteamet samverkar med andra enheter internt i förvaltningen samt med andra myndigheter, organisationer, Polis och Landsting.

## Utveckling

### **21. Beskriv hur ni säkerställer att ni utvecklar verksamheten utifrån era uppföljningar, resultat och analyser**

Vi säkerställer detta genom att vi kontinuerligt varje månad har en grundlig genomgång av de resultat som inkommer från enkäten. Relationsvåldsteamet kommer att fortsätta utveckla arbetet med RBS(Resultatbaserad styrning).

### **22. Beskriv verksamhetens styrkor och svagheter samt era möjligheter och hot. Beskriv hur ni använder denna kunskap för att utveckla verksamheten**

Vi har utarbetat strukturerade och tydliga rutiner för medarbetarna. Relationsvåldsteamet träffar sina klienter på socialkontoret i besöksrum för klienter. Socialsekreterare/behandlare har alltid ett larm med sig så att de kan kalla på hjälp om en hotfull situation skulle uppstå. Relationsvåldsteamet gör inga hembesök utifrån säkerhet för medarbetarna.

Vi kommer under hösten och våren prioritera att skapa och utveckla behandlingsmetoder i arbetet med klienterna. Relationsvåldsteamet arbetar med KBT, ATV och MI. Arbetet i detta kommer att fördjupas för att på så sätt förbättra våra resultat i arbetet med klienterna. Vi kommer också utöka vår kunskap vad gäller våld mot äldre klienter, 65 år och uppåt.

### **23. Beskriv hur ni delar med er av goda exempel. Beskriv också hur ni lär av andra och hur ni använder dessa kunskaper för att utveckla verksamheten**

Relationsvåldsteamet delar med sig till andra verksamheter hur de arbetar.

Relationsvåldsteamet tar emot studiebesök från hela Sverige för att informera om dess verksamhet. Relationsvåldsteamet kommer under hösten ansvara för utbildningar gällande våld både internt och externt.